

- SALES REPRESENTATIVE

ADLN-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

K4
DBE.22/05

- SHIPING - CO. LOKAL SURABAYA

Ren
S

A

**SALES CALLS SEBAGAI CARA PENDEKATAN
DALAM MEMPROSPEK CUSTOMER
DI *United Arab Shipping Company (UASC) Departement*
PT. SAMUDERA INDONESIA TBK SURABAYA**

LAPORAN AKHIR



MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

OLEH :

RENI MERNI SARI S

NIM : 120110136/G

**PROGRAM STUDI D3 BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004**

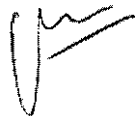
LAPORAN AKHIR

***Sales Calls sebagai Cara Pendekatan
dalam Memprospek Customer
di United Arab Shipping Company (UASC) Departement
PT. Samudera Indonesia Tbk Surabaya***

Oleh : Reni Merni Sari S
120110136/G

Disetujui untuk diuji
Surabaya, 15 Maret 2004

Pembimbing



Dra. Nur Wulan, MA.
NIP. 132 062 312

**Program D3 Bahasa Inggris
Fakultas Sastra
Universitas Airlangga**

Laporan Akhir ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji pada tanggal
24 Maret 2005

Panitia penguji terdiri dari:

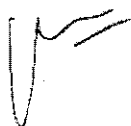
Dosen Penguji I



Yulia Indarti, S.S

NIP 132306163

Dosen Penguji II



Dra. Nur Wulan, MA

NIP 132062312

BAB IV

Penutup

A. Kesimpulan

Untuk menjadi *sales representative* yang handal, seorang sales harus memiliki kemampuan dasar memprospek pelanggan. Pendekatan yang dilakukan dengan cara *sales calls* memerlukan teknik serta keahlian yang sangat tinggi sebab dalam melakukan pendekatan melalui telepon tidak ada kontak secara langsung dengan lawan bicara sehingga argument yang kuat, kata-kata persuasif serta penguasaan *product knowledge* harus benar-benar bisa dikuasai seorang *sales representative* dengan tujuan mempengaruhi customer menggunakan jasa perusahaan. Beberapa teknik yang perlu diperhatikan oleh seorang *sales representative* antara lain meliputi kemampuan berkomunikasi secara persuasif, olah vokal yang baik sehingga suara yang dihasilkan tidak terlalu pelan atau keras dan enak didengar, mendengar aktif, memelihara hubungan baik dengan pelanggan, kreatif dan inovatif dalam memprospek pelanggan serta menghindari kesalahan-kesalahan dalam melakukan *sales calls*.

B. Saran

Dari semua yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka di dalam laporan akhir ini penulis memberikan saran-saran antara lain seperti adanya peningkatan motivasi dalam diri seorang *sales representative* untuk melakukan yang terbaik dalam menjalankan tugasnya. Motivasi tersebut tidak hanya datang dari diri sendiri tetapi juga dari lingkungan kerja. Penerimaan tenaga *sales representative* lebih diperketat lagi demi usaha peningkatan Sumber Daya

Manusia yang profesional. Selain itu, pemberian bonus atau *reward* kepada sales representative juga harus diperhatikan agar dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka sehingga potensi *sales representative* akan lebih terpacu untuk terus berkembang. Sebagai tambahan pula yaitu adanya pemenuhan fasilitas yang mendukung kerja *sales representative* yang diberikan secara maksimal.

Melalui saran-saran tersebut, penulis mengharapkan adanya peningkatan kualitas yang dimiliki oleh *sales representative* di UASC Departement PT. Samudera Indonesia Tbk Surabaya, sehingga target muatan sebagai tolak ukur keberhasilan kerja di UASC dapat tercapai dan terus meningkat.